香港申诉专员

2019/20年报撮要

正面看投诉
共建好制度

香港申诉专员
2019/20 年报撮要

投诉及查询

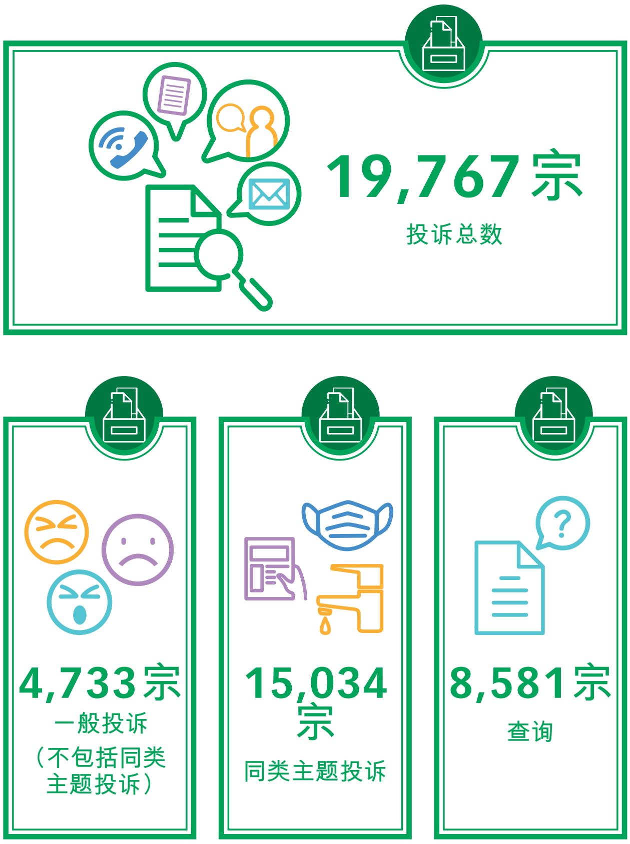
在本报告年度，本署接到共19,767宗投诉个案，较上年度的4,991宗增加296%，数量为前所未见；连同由上年度转入的970宗投诉个案，我们在本年度须处理的投诉合共20,737宗，而去年则为5,808宗。至于本年度内接到的查询则有8,581宗，较去年接到的10,403宗为少。

在19,767宗投诉个案当中，有15,034宗为同类主题投诉的从属个案，亦创历来新高。大部分同类主题投诉涉及近期发生的政治事件及社会风波。本署接到的一般投诉（即豁除同类主题投诉后的个案）数目与去年相若。

我们在本年度完成的投诉个案达19,838宗，占由上年度转入和在年度内接到的个案总数的95.7%。在已完成处理的投诉当中，有2,807宗是以查讯、全面调查或调解方式跟进并终结。本年度已跟进并终结的个案稍为少于去年的2,912宗，原因是本署须处理大量同类主题投诉，以及因应2019冠状病毒疫情而实施特别工作安排之影响。

其余的个案（17,031宗，占85.8%）经评审后已经终结，当中包括投诉缺乏充分理据而未能跟进（8,676宗，占经评审后终结个案50.9%），或受本署职权范围或条例所限（8,355宗，占经评审后终结个案49.1%）。在2019/20年度经评审并终结的个案远多于2018/19年度的1,926宗，其中同类主题投诉占大部分。

2019-2020 年度主要数字一览



调查及查讯结果

在本年度，本署以全面调查方式终结了240宗投诉个案，其中有152宗（占63.3%）的结论是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有缺失」。在2,418宗以查讯方式终结的个案当中，本署在369宗（占15%）个案中发现所涉机构有缺失或不足之处。

12.9% 成立
8.8% 部分成立
41.7% 投诉不成立，但机构另有缺失
34.2% 不成立
0.8% 未有定论
1.7% 投诉已撤回／中止调查

注： 经四舍五入后，总数未必等如100%。

主动调查

本署在年度内完成了十项主动调查：

- 政府对电动私家车配套设施的规划及安排
- 有关辨识和通报怀疑虐待儿童个案的机制
- 屋宇署「强制验窗计划」的执行
- 教育局审批直接资助计划学校和私立学校调整学费及私立学校收取其他费用的机制
- 地政总署对私人商场内的公共行人通道及公共室内广场被用作商业用途的执管
- 闲置天桥和「断桥」的问题
- 房屋署辖下议员办事处的编配机制
- 房屋署及社会福利署就独居公屋租户服刑的通报机制及安排
- 康乐及文化事务署于土地注册处存放公众游乐场地图则的安排
- 有关核实综合社会保障援助及公共福利金申请人及受助／受惠人出入境记录的机制

建议

我们在年度内进行了的调查及提出的建议的数目如下。

进行了的全面调查： **240**
提出的建议： **128** (72.3%)

进行了的主动调查： **10**
提出的建议： **49** (27.7%)

获接纳予以落实的建议： **148** (83.6%)

考虑中的建议： **29** (16.4%)

履行服务承诺

年度内本署在处理投诉方面，继续能够达到服务承诺所拟定的指标。

投诉	服务标准	承诺指标	达标率
认收投诉个案	– 5个工作天内	99%	99.9%
受本署职权范围所限，经初步评审后终结投诉个案	– 10个工作天内	90%	98.9%
	– 15个工作天内	99%	99.4%
完成投诉个案	– 3个月内	80%	93.5%
	– 6个月内	99%	99.3%

在查询方面，因应疫情而在2020年2月及3月实施的特别工作安排，对我们当时的处理时间有所影响。整体而言，有96.4%的书面查询能够在十个工作天内答复（我们的服务承诺是不少于99%）。

调解

在已跟进并终结的2,807宗投诉个案中，有149宗（占5.3%）以调解方式终结。过去五年，参与调解的政府部门及公营机构数目有上升趋势，由2015/16年度的21个增至2019/20年度的25个。每宗调解个案的平均处理时间约13.4天，当中89.3%的个案都能在一个月内完成，而在五天内迅速解决的个案则超过32%。以回应问卷的投诉人作统计，逾91%对本署的调解服务给予正面评价。

149宗
调解个案

涉及公开资料的投诉

在本年度，本署接到涉及公开资料的投诉个案共有100宗，为历年来的最高记录，反映市民对于政府开明问责的期望与日俱增。在已终结的84宗涉及公开资料的个案中，本署发现当中40宗（占48%）有不足之处。

	《守则》涵盖的机构	《守则》涵盖范围以外的机构
接到的投诉	96	4
已终结的个案*	78	6

* 包括由上年度转入的个案

重新评审及覆检个案

本年度内，我们接到共219宗重新评审个案的要求，并就其中95宗重新展开查讯。此外，本署接到共239宗覆检个案的要求。在完成覆检后，本署改变了对三宗个案的决定，对其余236宗个案则维持原来的决定。

香港申诉专员
2019/20 年报撮要

传递本署的资讯

我们进行了一系列宣传推广活动，让市民大众认识本署的职能，推动社会上各持份者的参与，并鼓励他们提出意见。我们透过网上渠道及社交媒体平台发布及传递有关本署最新发展的消息。为提高工作的透明度，我们在本署网页发表了更多的调查报告。有关本署展开主动调查或公布调查报告的消息，亦会在本署的网页及社交媒体专页上公布周知。

本人于2019年4月履新初期举办了一次传媒茶叙，分享本署未来数年的发展方向。在年度内，我们举办了两次新闻发布会及发出六份新闻公报，公布十项主动调查的报告。此外，我们亦宣布展开五项主动调查，并邀请市民大众提出意见。

我们参与了九个研讨会，向不同政府部门及公营机构的人员讲解本署的工作范围，并分享本署的使命及处理投诉的经验。我们亦接待了共12个内地及海外团体。

申诉专员嘉许奖颁奖典礼于2019年11月8日举行。入境事务处由于在处理投诉方面表现卓越，竭诚服务市民，获颁本年度大奖，另外两个获奖部门为邮政署及社会福利署；食物环境卫生署则获颁调解奖。此外，54名公职人员亦获颁奖项。

我们与内地及世界各地的申诉专员机构保持紧密的联系。本人于2019年9月前赴北京及上海与国家监察委员会的人员会面，随后在10月访问澳门廉政公署。2019年9月底，本人出席了在台北举行的第31届澳大利西亚暨太平洋区申诉专员研讨会及事务会议。同年11月，本人前赴土耳其伊斯坦布尔出席亚洲申诉专员协会常务理事会会议，并获选为秘书长。

重视人才

在本年度，公署透过加强职员的个人发展及知识管理，进一步巩固本署人员的专业能力，并推广学习文化。我们为员工举办了入职简介课程、职业训练工作坊及分享会。为确保本署人员与时并进，认识不同国家和地区在处理投诉方面的最佳实务方法及当前趋势，本署亦派员出席海外培训及研讨会。

公署继续推行「雇员身心安康计划」，为员工提供所需的工作指导和辅导，帮助他们在个人及专业方面提升效能。本年度内，公署启动为期两年的「运用PRIDE指标建立正向机构」专题计划。

	报告年度[1]				
	15/16	16/17	17/18	18/19	19/20
查询	**12,159**	**11,564**	**11,424**	**10,403**	**8,581**
投诉					
(a)须处理的投诉个案	**6,112**	**5,732**	**5,587**	**5,808**	**20,737**
– 接到的投诉	5,244[213]	4,862[74]	4,829[68]	4,991[349]	19,767[15,034]
– 由上年度转入	868	870	758	817	970
(b)已完成的投诉个案	**5,242[224]**	**4,974[74]**	**4,770[61]**	**4,838[353]**	**19,838[15,040]**
已跟进并终结	**3,100[205]**	**2,907[40]**	**2,724[52]**	**2,912[344]**	**2,807[326]**
– 经查讯后终结[2]	2,740[175]	2,556[16]	2,292[37]	2,502[326]	2,418[217]
– 经全面调查后终结[3]	226[30]	218[24]	195[15]	205[18]	240[109]
– 经调解后终结[4]	134	133	237	205	149
经评审并终结	**2,142[19]**	**2,067[34]**	**2,046[9]**	**1,926[9]**	**17,031[14,714]**
– 缺乏充分理据跟进[5]	1,187[4]	1,102	1,099	1,037[9]	8,676[7,496]
– 受条例所限不得调查[6]	955[15]	965[34]	947[9]	889	8,355[7,218]
(c)已完成的投诉个案百分比= (b)/(a)	**85.8%**	**86.8%**	**85.4%**	**83.3%**	**95.7%**
(d)转拨下年度= (a) – (b)	**870**	**758**	**817**	**970**	**899**
已完成的主动调查数目	**8**	**11**	**12**	**12**	**10**

注1. 自每年4月1日至翌年3月31日。

注2. 根据《申诉专员条例》第11A条跟进的一般性质的个案。

注3. 根据《申诉专员条例》第12条跟进的较复杂的个案，当中可能涉及严重的行政失当、行政体制上的流弊等。

注4. 根据《申诉专员条例》第11B条跟进的个案，当中不涉及行政失当，或只涉及轻微的行政失当。

注5. 基于缺乏表面证据、所涉机构正采取行动，或投诉人只是表达意见等原因而不予跟进并已终结的个案。

注6. 不在本署职权范围内，或受《申诉专员条例》所限不得调查。

[ ] 表示属于同类主题投诉个案的数目。

FSC www.fsc.org 混合产品 源自负责任的森林资源的纸张 FSC™ C021898

采用环保纸张印制